



CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

DIARIO DE SESIONES

Año 2009

VII LEGISLATURA

Núm. 72

PRESIDENCIA DEL EXCMO. SR. D. JOSÉ MANUEL FERNÁNDEZ SANTIAGO

Sesión Plenaria núm.: 72

Celebrada el día 23 de septiembre de 2009, en Valladolid

ORDEN DEL DÍA:

- Informe Anual del Procurador del Común correspondiente al año 2008, publicado en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León, núm. 221, de 26 de agosto de 2009.

SUMARIO

	<u>Págs.</u>		<u>Págs.</u>
Se inicia la sesión a las once horas cinco minutos.	3066	En turno de fijación de posiciones, interviene el Procurador Sr. Otero Pereira (Grupo Mixto).	3070
El Presidente, Sr. Fernández Santiago, abre la sesión.	3066	En turno de fijación de posiciones, interviene la Procuradora Sra. Redondo García (Grupo Socialista).	3073
Primer punto del Orden del Día. Informe del Procurador del Común.		En turno de fijación de posiciones, interviene el Procurador Sr. Fernández Carriedo (Grupo Popular).	3076
La Secretaria, Sra. Coloma Pesquera, da lectura al primer punto del Orden del Día.	3066	Intervención del Sr. Amoedo Conde, Procurador del Común de Castilla y León, para contestar a los Grupos Parlamentarios.	3078
Intervención del Sr. Amoedo Conde, Procurador del Común de Castilla y León, para presentar su Informe.	3066	El Presidente, Sr. Fernández Santiago, levanta la sesión.	3079
		Se levanta la sesión a las doce horas treinta y cinco minutos.	3079

[Se inicia la sesión a las once horas cinco minutos].

EL PRESIDENTE (SEÑOR FERNÁNDEZ SANTIAGO): Buenos días. Señorías, ocupen sus escaños, por favor. Se abre la sesión. Por la señora Secretaria se procederá a dar lectura al primer y único punto del Orden del Día.

Informe del Procurador del Común

LA SECRETARIA (SEÑORA COLOMA PESQUERA): Gracias, Presidente. Primer punto del Orden del Día: **"Informe anual del Procurador del Común de Castilla y León correspondiente al año dos mil ocho, publicado en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León, número 221, de veintiséis de agosto de dos mil nueve"**.

EL PRESIDENTE (SEÑOR FERNÁNDEZ SANTIAGO): Muchas gracias. Para la presentación del Informe, tiene la palabra el Excelentísimo señor Don Javier Amoedo Conde, Procurador del Común de Castilla y León.

EL PROCURADOR DEL COMÚN DE CASTILLA Y LEÓN (SEÑOR AMOEDO CONDE): Con la venia, señor Presidente. Excelentísimo señor Presidente de las Cortes de Castilla y León, Excelentísimo señor Presidente de la Junta de Castilla y León, miembros de la Mesa de las Cortes, Consejeros, Procuradores, señoras y señores.

Comenzaré este Informe por los datos estadísticos, advirtiéndole que los números, con ser significativos, son solo un mero indicio del trabajo realizado.

En el año dos mil ocho recibimos dos mil trescientas treinta y cuatro quejas, trescientas seis más que en el año dos mil siete. Mil noventa y cinco fueron presentadas frente a la actuación de la Administración Local y ochocientos cuarenta y nueve frente a la actuación de la Administración Autonómica. León y Valladolid fueron las provincias que mayor número de quejas han presentado, y Ávila y Soria las que menos acudieron al Procurador del Común.

De oficio hemos iniciado cincuenta y nueve expedientes; entre otros, los elaborados sobre la aplicación de la Ley de Dependencia, seguridad en las zonas de juego infantil, situación de las estaciones de transportes de viajeros en nuestra Comunidad, etcétera.

En la fase de tramitación de las quejas se efectuaron mil setecientos sesenta y ocho peticiones de información: quinientas cuarenta y siete a la Administración Autonómica y mil doscientas veintiuna a la Administración Local. Se recibieron mil seiscientos ochenta y nueve informes: quinientos catorce de la Administración Autonómica y mil ciento setenta y cinco de la Administración Local, lo que hace un total del 95%.

Durante el año dos mil nueve las Administraciones afectadas nos han seguido remitiendo informes pendientes del año dos mil ocho; sin embargo, en este momento todavía están paralizados cincuenta y cinco expedientes por falta de información.

Se han dictado un total de seiscientos ochenta y ocho resoluciones. Fueron aceptadas totalmente trescientas dieciocho; parcialmente, cuarenta. Fueron rechazadas sesenta y seis; archivadas por falta de respuesta, finalizado el plazo, treinta y ocho; archivadas por otras causas, seis; y pendientes de contestar, al treinta y uno de diciembre del año dos mil ocho, doscientas veinte. De este número, al día de hoy han sido aceptadas total o parcialmente ciento veintitrés, rechazadas treinta y tres y archivadas por falta de contestación cuarenta y cuatro.

Señorías, los retrasos injustificados en la remisión de información y la falta de respuesta a las resoluciones de la Institución no hacen sino que mermar el derecho de los ciudadanos a hacer uso de esta Institución Parlamentaria con agilidad, eficacia y claridad, vulnerándose con ello el ordenamiento jurídico y, en particular, el derecho a una buena Administración, reconocida en el Estatuto de Autonomía.

Tras estas consideraciones generales pasaré a exponer un resumen del contenido del Informe del año dos mil ocho, haciendo hincapié, precisamente, en aquellas quejas que nosotros hemos considerado de mayor interés.

En el Área de Función Pública, en los procedimientos de selección de personal, destacamos las quejas relativas al excesivo plazo de tiempo transcurrido entre la publicación de las listas de aprobados y los nombramientos; plazo de tiempo que no computa a efectos de antigüedad, y durante el cual los funcionarios o los aprobados no perciben ningún tipo de retribución. No parece razonable que haya transcurrido más de un año en el caso del proceso selectivo convocado para el ingreso de Ingenieros de Caminos y casi dos años en el de Ingenieros Técnicos de Obras Públicas.

En los sistemas de provisión de puestos de trabajo las reclamaciones estudiadas han puesto de manifiesto la falta de convocatoria de los concursos con periodicidad anual y la resolución de los mismos en el plazo legal de ocho meses.

En materia de acoso laboral se han registrado catorce quejas. En su estudio hemos sugerido la necesidad de que sean adoptadas por la Administración medidas contra las personas responsables, de modo especial cuando se han dictado sentencias judiciales firmes que estiman las demandas de responsabilidad interpuestas por los empleados públicos víctimas del acoso.

Los Concejales, en el Área del Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, presentaron quejas que tenían como finalidad que se les garantizase el acceso a la información, presupuesto básico del derecho fundamental a participar en los asuntos públicos reconocidos en el Artículo 23.1 de la Constitución.

También se ha puesto de manifiesto el incumplimiento por parte de las Entidades Locales de la obligación de contestar en plazo a los escritos presentados por los ciudadanos.

La deficiente prestación de determinados servicios públicos, como suministro de agua, el alumbrado público, el saneamiento o la pavimentación, han sido objeto de un elevado número de quejas, sobre todo en los pequeños núcleos rurales. Algunas quejas nos han recordado que en pleno siglo XXI aún hay pueblos en nuestra Comunidad en la que no se prestan servicios públicos elementales; sirva de ejemplo la localidad segoviana de Arcones, en la que ninguna de las vías públicas disponía del servicio de alumbrado público.

Dentro de este grupo de quejas, destacamos las relativas a la falta de potabilidad del agua en el abastecimiento de la población, debidas a la aparición de arsénico. Se procedió a la incoación de tres actuaciones de oficio, una vez conocidas las altas concentraciones de arsénico existentes en el agua en tres localidades, dos de la provincia de Zamora... perdón, de León, y una en la provincia de Zamora. A la vista de la documentación suministrada, se remitió por la Institución una resolución a la Consejería de Sanidad, en la que se instaba se vigilara que los gestores del abastecimiento del agua realizaran los controles sanitarios periódicos.

En materia de bienes locales se puso de manifiesto la falta de ejercicio por parte de la Administración competente de las potestades de investigación, deslinde y recuperación de oficio de bienes que han sido objeto de usurpaciones ilegítimas por terceros. En esta materia también hemos iniciado una investigación de oficio sobre el aprovechamiento y regulación de los bienes comunales, expediente que todavía está en tramitación, y en el que se ha solicitado información a más de quinientas entidades... quinientas cincuenta Entidades Locales.

En materia de urbanismo destacamos, desde el punto de vista cuantitativo, las reclamaciones relativas a la falta de ejercicio por parte de la Administración municipal de sus competencias en materia de la legalidad, que, o bien no ejerce, o lo hace sin la debida diligencia. Un buen número de quejas denunciaba la ejecución de obras sin licencia o contraviniendo la licencia otorgada por el Ayuntamiento. La reticencia de las... de las Diputaciones en orden a ejercer las competencias en materia de protección de la legalidad urbanística, en el

caso de inactividad municipal, no ayuda precisamente a resolver los problemas, y por ello hemos iniciado una actuación de oficio dirigida a involucrar a todas las Administraciones afectadas en mejorar la protección de la legalidad.

Cualitativamente, las quejas que más afectan a los derechos de los... de los ciudadanos son las relativas a la ejecución, recepción y conservación de las obras de urbanización. Como ya se ha advertido en años anteriores, dicha situación afecta de modo fundamental a los municipios de Ávila y Segovia, por la proliferación de urbanizaciones destinadas a segunda residencia de los habitantes de Madrid. Al estudiar las quejas, hemos podido comprobar el desamparo en que se encuentran los adquirentes de viviendas, que ven impotentes como las obras de urbanización no se ejecutan, se ejecutan mal o no se concluyen.

Ha seguido aumentando el número de quejas relativas a la promoción y adjudicación de viviendas de protección pública. Cada vez son más frecuentes las reclamaciones cuyo objeto es el incumplimiento de los plazos de entrega de las promociones de las viviendas. La Consejería de Fomento ha aceptado la resolución en la que indicábamos la necesidad de que el citado incumplimiento sea tipificado como infracción en la futura Ley del Derecho a la Vivienda. Dicha previsión se ha incluido, efectivamente, en el... en el anteproyecto que actualmente se está tramitando.

Hemos dictado también en esta materia sendas resoluciones sobre la falta de ocupación de las viviendas construidas para domicilio habitual y sobre la ilegal percepción de sobrepagos.

La primera, se formuló en el marco de una actuación de oficio que se refería a una promoción de viviendas en la localidad leonesa de Sahagún. En nuestra resolución se recomendó que, en el supuesto de que no quedara acreditada la ocupación de la vivienda, se procediera a incoar los procedimientos sancionadores correspondientes por presunta comisión de una infracción administrativa muy grave al régimen de viviendas de protección oficial, tipificada en el Real Decreto 3148 del setenta y ocho, y hoy recogida también en el anteproyecto de Ley del Derecho a la Vivienda en Castilla y León.

La segunda se refería a un grupo de viviendas de Palencia en el que se enajenaron espacios de dos cuarenta y dos metros cuadrados de superficie como locales comerciales de adquisición obligatoria, con el único fin de eludir la aplicación de un precio máximo de venta.

En el área de transportes, como consecuencia de las quejas recibidas relativas al funcionamiento de las estaciones de viajeros, se abrió un expediente de oficio, que concluyó con una resolución dirigida a la Conseje-

ría de Fomento, en la que recomendábamos adoptar medidas; entre ellas, la necesidad de aprobar un plan de modernización de la red y la conveniencia de que todas las estaciones dispongan de un reglamento de régimen interior. De esta resolución se dio también traslado a los veintitrés Ayuntamientos de la Comunidad en cuyo término municipal existen estaciones de transportes.

En el área de medio ambiente son numerosas las quejas que denuncian la existencia de locales que, disponiendo solamente de licencia para bar, funcionan como bares musicales. Se ha recomendado la inspección de estas actividades por la Administración competente, teniendo en cuenta, y tal como han puesto de manifiesto los tribunales, que pueden afectar a derechos fundamentales de las personas, como la integridad física y moral, la intimidad personal y familiar y la inviolabilidad del domicilio.

Hemos iniciado una actuación de oficio con la finalidad de implicar a las Diputaciones Provinciales en el control de la contaminación acústica de las actividades que se desarrollan en las pequeñas localidades de nuestra Comunidad Autónoma. Se formuló una resolución para que se adoptasen mecanismos permanentes de auxilio y colaboración a los municipios de menos de veinte mil habitantes y que se valorara la formalización de un convenio de colaboración con un organismo de control acreditado, salvo a la Diputación de Valladolid, que ya tenía suscrito convenio con la Universidad.

Los ciudadanos también nos han manifestado su disconformidad con los procedimientos de legalización de explotaciones ganaderas llevadas a cabo al amparo del régimen transitorio establecido por ley del año dos mil cinco. Se ha instado a los Ayuntamientos para que garanticen el cumplimiento de las condiciones impuestas en las licencias ambientales otorgadas al amparo de la referida ley.

Destacar las quejas relativas en materia de educación, relativas a la atención que ha de prestarse a los alumnos con necesidades educativas especiales. Se ha planteado la necesidad de acceso de estos alumnos a las actividades extraescolares en condiciones de igualdad, manifestando los reclamantes su disconformidad con la obligada presencia de los padres o de un responsable designados por ellos durante el desarrollo de las mismas.

En relación con el transporte escolar, se ha recomendado que se intensifique la vigilancia del cumplimiento de la normativa vigente relativa a los vehículos y conductores, así como que se fomente la instalación de cinturones de seguridad y su uso efectivo. Merece también destacarse la resolución relativa a la conveniencia de adoptar medidas destinadas a la atención en el ámbito escolar de los alumnos diabéticos.

En materia de sanidad, mientras las mayorías de las quejas presentaban cuestiones relacionadas con las listas de espera o con disconformidades con actuaciones médicas, otras denunciaban el déficit de médicos especialistas, fundamentalmente en las provincias de Ávila y Burgos. Destacamos la carencia de pediatras, especialmente grave en las zonas rurales. Se ha puesto de manifiesto la preocupación de muchos padres por el hecho de que sus hijos menores sean tratados por los médicos de Atención Primaria.

Destacamos también aquí la falta de especialistas de oncología en el Hospital de Ávila. Concretamente, la resolución que dictamos al efecto recomendaba incentivar estas plazas. Esta resolución ha sido aceptada por la Consejería de Sanidad con posterioridad a la fecha de cierre del Informe.

Atención especial merecen también las reclamaciones sobre el excesivo tiempo que transcurre desde que se efectúa una llamada al 112 solicitando asistencia sanitaria hasta que la misma tiene lugar. Se ha sugerido a la Administración en algunos casos el inicio de un expediente de responsabilidad patrimonial. También se han planteado cuestiones relacionadas con el derecho a la intimidad y confidencialidad de las historias clínicas.

En relación con las personas mayores, el Informe del Consejo Económico y Social muestra que Castilla y León es la Comunidad con mayor tasa de envejecimiento de España. El estudio de las quejas presentadas nos ha llevado a la conclusión de que sigue existiendo la necesidad de ampliar el número de plazas residenciales concertadas, así como el de plazas de estancias diurnas, tanto propias como concertadas, para corregir el desequilibrio entre la demanda y la oferta existente.

Somos conscientes del esfuerzo presupuestario realizado por la Administración Autonómica en su política de atención integral a las personas mayores, con el incremento del número de plazas de estancias diurnas, de modo que en el año dos mil ocho la oferta aumentó a cuatrocientas setenta y siete plazas en centros propios, y en cuatrocientas noventa y cinco plazas en plazas concertadas.

En el ámbito de salud mental, se ha producido un incremento significativo del número de reclamaciones. Muchas de ellas fueron trasladadas al Procurador del Común en una reunión que mantuve en estas Cortes con trece asociaciones representativas del colectivo. Se procedió a la apertura de veinte expedientes en los que se reclamaban nuevos avances en el modelo de atención a la salud mental. Varias entidades coincidieron en denunciar la falta de información en el proceso de creación de minirresidencias, así como la carencia de plazas para personas con enfermedad mental mayores de sesenta y cinco años. Comprobamos que, en esta

materia de la salud mental, la Administración Autónoma procedió a resolver el problema denunciado prestando la asistencia residencial solicitada.

En el ámbito de las personas con discapacidad, siguen las quejas sobre la existencia de barreras en las calles, edificios y medios de transporte, a pesar de que el pasado mes de octubre concluyó el periodo transitorio de diez años previsto en la Ley de Accesibilidad. Por eso, nos ha parecido necesario iniciar una actuación de oficio por la falta de acceso a locales comerciales, hostelería, cultura y otros similares.

La insatisfacción manifestada por muchos ciudadanos de Castilla y León en relación con los retrasos producidos en el acceso a los servicios y prestaciones derivados de la aplicación de la Ley de catorce de diciembre del dos mil seis, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, ha quedado reflejada en últimas... en múltiples quejas presentadas ante esta Institución.

Esta circunstancia motivó el desarrollo de una actuación de oficio. Los resultados del estudio realizado permitieron constatar la existencia de una serie de carencias y deficiencias que impedían el avance de la configuración del nuevo sistema y el logro de una adecuada eficiencia en la valoración, reconocimiento de la situación de dependencia y de las prestaciones asociadas. Se echaron en falta desarrollos normativos previstos en otras Comunidades Autómas... Autónomas para alcanzar la plena aplicación de la norma; era el caso, entre otros, de una regulación correspondiente a los trámites del procedimiento para el establecimiento y aprobación del programa individual de atención, la regula... la regulación de un procedimiento especial de urgencia o los supuestos de fallecimiento de la persona interesada durante la tramitación del expediente, etcétera.

Por lo que se refiere al ámbito procedimental, pudieron constatarse importantes incumplimientos en los plazos previstos. Era evidente el gran volumen de expedientes con una notable demora en su tramitación y resolución, y en el acceso a los servicios y prestaciones. Así, respecto a la primera fase del proceso, los datos facilitados por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, a fecha treinta de septiembre del dos mil ocho, evidenciaron que un 26,34% de las solicitudes presentadas quedaban todavía por resolver, habiéndose superado en muchos casos el periodo de un año en la tramitación de los procedimientos.

Respecto a la segunda fase del proceso, el 63% de los solicitantes se encontraban en ese momento pendientes de acceder a las prestaciones del... del sistema. Asimismo, se comprobó la insuficiencia de los recursos de atención a la... de la dependencia. Las recomenda-

ciones que se formularon a la Consejería, plasmadas en una resolución del veintisiete de octubre del dos mil ocho, proponían avanzar en el desarrollo de la Ley de Dependencia mediante la aprobación de determinadas normas: adopción de medidas para reducir la duración de los expedientes, la constitución de una red suficiente y adecuada de recursos para satisfacer las necesidades específicas de atención a la dependencia, el ofrecimiento de una comprensible y accesible a los interesados, y la aplicación de fórmulas de coordinación administrativa eficaces.

Todas ellas tuvieron buena acogida en la Administración. La situación de esta Comunidad Autónoma en la protección de los derechos en situación de dependencia ha ido mejorando, y esta mejora se ha dejado sentir aumentando el número de solicitudes resueltas y de personas que han accedido a las prestaciones o servicios reconocidos. Los datos más actuales reflejados por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en su página web a uno de septiembre del año dos mil nueve reflejan una disminución del número de... de solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia no resueltas de un 27,34% a un 10,32%.

También se ha producido un aumento del número de personas que han accedido a las prestaciones reconocidas, disminuyéndose el retraso existente del 63% al 10,75% a la fecha de uno de septiembre del año dos mil nueve. A ello se unen los avances normativos, como la aprobación de un nuevo modelo de solicitud para agilizar el proceso de reconocimiento y acceso a las prestaciones o a la... a la regulación de los requisitos de la asistente personal.

Como ustedes ya conocen, la Comunidad de Castilla y León ha sido una de las más valoradas, junto con Andalucía, Aragón y el País Vasco, con una puntuación de notable en la implantación de la Ley de Dependencia, según el dictamen elaborado por la Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales en España.

En el mes de octubre se celebró un encuentro con catorce entidades representativas del colectivo inmigrante, y, como consecuencia de esa reunión, se han iniciado cinco actuaciones de oficio relativas a atención sanitaria, al derecho a la educación, al acceso a los servicios públicos de empleo, a la situación de los menores inmigrantes no acompañados y a los procedimientos de reagrupación familiar.

En materia de patrimonio histórico, hemos constatado la existencia de numerosos expedientes de declaración de bien de interés cultural aún no resuelto. Por ello, hemos recomendado a la Consejería de Cultura su agilización, particularmente los relativos a la declaración de conjuntos históricos, monumentos y zonas arqueológicas.

La gestión de cursos del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional ha dado lugar a la presentación de quince quejas que denunciaban que los criterios de selección de los centros colaboradores no respondían a los principios de transparencia, igualdad y objetividad. Al parecer, el problema sigue existiendo, pues en el presente año hemos seguido recibiendo quejas con el mismo contenido.

Se han presentado reclamaciones relacionadas con expedientes de modificación de pensiones no contributivas. Como... como consecuencia de las cuales, los interesados se han visto obligados a reintegrar el importe de las prestaciones indebidamente percibidas. Hemos recomendado a la Administración que evite que estas situaciones de cobro indebido se prolonguen en el tiempo, pues cuando los beneficiarios afectados cuentan con un nivel de renta muy modesto, tienen muchísimas dificultades para hacer frente a la devolución. En algún caso, esa cifra ha superado los 5.000 euros.

Quiero prestar, o decir, o manifestar, mi agradecimiento a todos los ciudadanos que depositan su confianza en la Institución del Procurador del Común. Les reitero mi compromiso y el de todo mi equipo de continuar trabajando día a día en la defensa de sus derechos.

Quiero también agradecer a la Junta de Castilla y León, a los Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, Juntas Vecinales y al resto de las Administraciones la atención que, con carácter general, han prestado a nuestras peticiones y recomendaciones.

Quiero, igualmente, dar las gracias públicamente a todo mi equipo de colaboradores (asesores, letrados y funcionarios) por el trabajo que han venido desarrollando, no solamente en el año dos mil ocho, que continúan desarrollando en el año actual y, ¿cómo no?, a los medios de comunicación, siempre atentos a nuestras actuaciones.

También, y de modo expreso, mi agradecimiento a Sus Señorías por la atención prestada a mis palabras. Muchas gracias. *[Aplausos]*.

EL PRESIDENTE (SEÑOR FERNÁNDEZ SANTIAGO): Muchas gracias. Para fijación de posiciones por parte de los Grupos Parlamentarios, tiene ahora la palabra el Portavoz del Grupo Parlamentario Mixto, don Joaquín Otero Pereira. Puede empezar.

EL SEÑOR OTERO PEREIRA: Muchas gracias, señor Presidente. Buenos días, Señorías. Señor Amoedo, don Javier, bienvenido a esta que es su casa, su casa, a usted y al equipo que, como cada año, pues le acompaña, una representación del equipo; evidentemente, todos no pueden venir, pero sí a la representación del equipo que le acompaña.

Bueno, un año más cumplimos un trámite que no debe ser un trámite, debe ser algo más que un mero trámite este Pleno, donde, bueno, pues haya alguna aportación nueva y donde podamos reflexionar sobre la actividad, el funcionamiento de una institución muy importante de esta Comunidad Autónoma, como es la del Procurador del Común.

Mire, yo creo que no es objeto en este Pleno... o que este Pleno no es objeto de entrar en el fondo de todas estas cuestiones que usted ha planteado. Es verdad que su Informe luego sirve a los Procuradores, a los distintos Grupos Parlamentarios, para presentar distintas iniciativas, pero no es hoy precisamente el momento de entrar en el fondo de cuestiones muy importantes de las que usted ha hablado, y que, evidentemente, son controvertidas, políticamente controvertidas también. Pero, insisto, yo creo que lo que procede es, a lo largo de los siguientes meses, pues ir haciendo la utilización oportuna por parte de cada Grupo de las cuestiones que usted ha planteado en su Informe. Tampoco habría tiempo para profundizar en cada una de ellas.

Por tanto, yo me voy a referir, de forma muy... muy breve, a algunas cuestiones sobre lo que "a nuestro juicio" ha supuesto en este Informe y en este año dos mil ocho, en el pasado año dos mil ocho, el funcionamiento de la Entidad. Y mire, le voy a estructurar muy sencillo: en tres felicitaciones, en tres reflexiones y en tres preguntas. Esa va a ser... o ese va a ser el contenido de la intervención.

Tres felicitaciones. Yo sé que usted no es persona dada a las adulaciones gratuitas, en absoluto. Por tanto, creo que lo que le voy a decir es algo justo, por eso se lo digo, y además que es sincero, y que además lo acreditan los datos en los cuales yo baso estas felicitaciones "como digo" sin el más mínimo o sin la más mínima intención de adulación, ni mucho menos.

Mire, el número de expedientes tramitados ha vuelto a crecer, se sitúa en un volumen importante con respecto al año pasado, pero ya no es importante si crece con respecto al año pasado, sino que entendemos que lo que es importante es ya la evolución de varios años de funcionamiento de la Institución. Y mire, más allá de los expedientes, del número concreto del pasado año, la verdad es que esa consolidación en cuanto al volumen de las quejas lo que hace es eso precisamente: demostrar que la Institución está consolidada. Y si está consolidada, es porque goza de la confianza de los ciudadanos; y si goza de la confianza de los ciudadanos, es porque los ciudadanos la ven próxima y útil. Luego me refe... me referiré a estas dos cuestiones.

También, la verdad, que León vuelva a ser la provincia que más reclamaciones presenta, puede tener algo que ver con el hecho de que allí esté ubicada la sede

«también hablaremos luego de la sede», pero sobre todo por el hecho de que también los leoneses, como el resto de los ciudadanos de la Comunidad, confían en la Institución. Por tanto, número de expedientes es el primer motivo de felicitación: sigue creciendo.

Segundo motivo de felicitación: las actuaciones de oficio. Mire, la Institución, necesariamente, tiene que funcionar con las quejas a instancias de parte. Evidentemente, eso es obligado. Pero lo que de verdad... o lo que también demuestra la voluntad de superación de la Institución es el número de expedientes de oficio; lo que ustedes hacen porque quieren, porque lo creen oportuno y porque lo creen necesario. Y es que, mire, los expedientes de oficio se han incrementado en un 90%; del año pasado, del dos mil siete, donde se tramitaron treinta y un expedientes de oficio, se ha pasado a cincuenta y nueve. Cincuenta y un... cincuenta y nueve investigaciones, estudios motu proprio que ha realizado y formalizado la Institución. Por tanto, 90% más de expedientes de oficio quiere decir que ustedes tienen muchas ganas de trabajar, y de trabajar por los ciudadanos de la Comunidad Autónoma. Además, no hay más que verlos: son expedientes de oficio sobre temas que están directamente conectados con la actualidad permanente. Por tanto, no se está hablando de cuestiones intrascendentes, sino que de verdad afectan directamente y preocupan directamente a los ciudadanos. Ahí están los ejemplos de la TDT, del arsénico en el agua; en fin, no voy a referirme a todos porque todos están directamente conectados.

Tercera felicitación. Mire, y además esto supone un esfuerzo no ya intelectual, sino un esfuerzo físico por parte suyo y de los miembros de su equipo. Tercer motivo de felicitación es la aproximación física, el esfuerzo por la aproximación física a los ciudadanos de esta Comunidad Autónoma. Y lo digo desde una doble vertiente:

Primero, me ha sorprendido ver como usted, o la Institución, a lo largo del pasado año, se ha desplazado fuera de la sede en ciento dieciocho ocasiones. Ciento dieciocho veces han salido ustedes en un año de la sede. Por tanto, si consideramos solamente los días hábiles, más o menos, uno de cada dos o el 50% de los días han trabajado ustedes fuera de su sede para acercarse a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma; Comunidad extensa que, aprovecho para decirlo, ya que el Pisurga pasa por Valladolid, aprovecho para decir cómo se confirma que no necesariamente ser centro geográfico de la Comunidad Autónoma es motivo suficiente para centralizar las instituciones de autogobierno en el centro geográfico. No estando en el centro geográfico, se puede estar muy cerca de los ciudadanos, y creo que la Institución del Procurador del Común da un ejemplo de ello.

Y la segunda vertiente. Han realizado ustedes mil cien entrevistas personales. No solamente las quejas les

llegan por escrito, no solamente les llegan por correo electrónico, es que ustedes se reúnen con los ciudadanos, les escuchan, les atienden cara a cara. Eso es muy valorado, sin duda alguna, por los ciudadanos. No deja de ser mucho más humana esa relación directa con el Procurador del Común y con su equipo. Quiere ello decir que, más o menos, cuatro entrevistas diarias se han producido... «utilizando al año los días laborables» cuatro entrevistas diarias se han producido en su Institución. Por tanto, tercera felicitación, esa aproximación a los ciudadanos, que es digna de valorar.

Acabamos las felicitaciones. Permítame tres... tres reflexiones sobre su Informe que me han llamado la atención, como otras muchas, pero he seleccionado tres por cuestiones de tiempo.

Mire, en primer lugar, yo creo que procede reflexionar sobre el incremento de las quejas referidas al régimen jurídico del funcionamiento de las Corporaciones Locales. La democracia está consolidada, la experiencia democrática también; por tanto, parece razonable o parecería razonable pensar que cada vez las Administraciones Públicas, y también la Administración Local, funcionase mejor, de una forma más transparente. Sin embargo, el incremento en el número de quejas, que han pasado de un 15 a un 19% en la Administración Local, nos sorprende y yo creo que es motivo de reflexión, porque además es en un doble sentido: primero, quejas de los ciudadanos frente a la Administración Local, pero quejas de los propios miembros, en algunos casos corporativos, de la Administración Local sobre el funcionamiento de la propia Administración Local. Aquí también están encuadradas, en las provincias de... donde hay Juntas Vecinales, Entidades Locales Menores, bueno, pues las Entidades Locales Menores.

Esto merece otra reflexión: la dificultad de los representantes de las Entidades Locales Menores, muchas veces por falta de preparación, a lo mejor nos hacía pensar que había que darles un mayor apoyo técnico, un mayor apoyo jurídico, a estas personas, muchas de ellas sin conocimientos jurídicos, e incluso a lo mejor habría que retocar la Ley de Bases de Régimen Local en este sentido. Ahora tienen el apoyo de los Secretarios de los Ayuntamientos, incluso lo de las Diputaciones, pero, en fin, es solo un motivo de reflexión en el cual se puede profundizar en el futuro.

Segunda reflexión. Nos sigue preocupando, como lo hemos dicho y denunciado en años anteriores, que en el 56% de los casos el ciudadano tenga la razón, y solamente en el 44% de los casos lo tenga la Administración.

La Administración frente al ciudadano es todopoderosa; la Administración frente al ciudadano goza de principios básicos como el principio de legalidad de los actos administrativos, de la presunción de validez de los

actos administrativos, de la ejecuta... ejecutividad inmediata de los actos administrativos. Por lo tanto, juega con mucha ventaja sobre los ciudadanos. No nos parece muy justo que la mitad de las veces la... la Administración se equivoque, que de cada ciudadano, de cada queja admitida, en más de la mitad de los casos el ciudadano tenga razón. Algo habrá que corregir ahí, porque, a fin de cuentas, evidentemente, insisto, el ciudadano siempre está en una situación de inferioridad, incluso económica. La Administración juega con el dinero de todos, y el ciudadano juega con su propio dinero a la hora de reclamar frente a la Administración. Por tanto, ese dato, que ya se viene consolidando desde hace años, sí que nos parece preocupante.

Y tercera reflexión: la respuesta de las Administraciones. Mire, si el anterior me preocupaba, este, en algunos casos, me indigna. Que haya todavía Administraciones, a estas alturas, que no colaboren, que no respondan a su petición, o que no respondan cuando se ha concluido un expediente sobre la aceptación o no aceptación del expediente, me parece que eso no es de recibo. La Ley dice que es obligatorio, el Código Penal tipifica como delito la no colaboración con el Defensor del Pueblo y con los Defensores de las Comunidades Autónomas. Y, sin embargo, aunque los porcentajes no son muy grandes, todavía hay quien se niega a colaborar con el Procurador del Común: el 4% de los casos en la Administración Autonómica, el 7% de los casos en la Administración Local. No son muy grandes las cifras, pero es que tenía que ser el cero por ciento en todos los casos. No es de recibo que una sola institución no colabore.

Yo he mirado en el Informe que nos ha presentado este año "otras veces sí ocurría" si se relacionaban aquellos que no colaboran, y yo creo que es o sería un acierto, en futuros informes, relacionar quién no colabora, quién es el que no ayuda, quién es el que está dispuesto a negarle las peticiones al Procurador del Común. No voy a denominarlo "lista negra", pero sí un listado en el que todos deberíamos de saber quiénes no colaboran, dando por hecho "como usted ha dicho" que la inmensa mayoría de las Administraciones sí colaboran, como es su obligación, por otra parte. Por tanto, quizá ahí... yo sé que es complicado utilizar el Código Penal en estos casos, ¿no?; tirar de Código Penal, bueno, es quizá excesivo, pero, desde luego, hacer público los que no colaboran sí que nos parecería razonable.

Concluyo aquí el turno de reflexiones, y, por último, termino con tres preguntas. Mire usted, me gustaría preguntarle: ¿cómo está la nueva sede?, ¿cómo va la nueva Sede?, ¿cuándo vamos a tener nueva sede? Sabe que es un tema que yo he planteado. El hecho de que la sede esté en León, pues, es un tema también que especialmente me... me... me interesa. ¿Cuándo va a haber

nueva sede del Procurador del Común? Estamos hablando de la nueva sede desde el año dos mil seis. Por aquel entonces entendíamos que era mejor un edificio de nueva planta; después ya nos hemos resignado a que el edificio que va a ser la nueva sede sea la nueva sede, no vamos a volver a entrar en ese tema. Pero del dos mil seis al dos mil nueve han pasado tres años, y, por lo que sabemos, este mismo año se ha licitado la obra con un plazo de ejecución "me gustaría que me lo confirmase" de dos años, de... de veinticuatro meses, de manera que parece que todavía va para rato, ¿no?, que todavía tendremos que esperar un par de años más para conocer la nueva sede.

Pero estos datos, que yo los tengo de una forma, digamos, no oficial, me gustaría que me los ratificase si son así y, en definitiva, la tramitación... cuál es la situación de la tramitación administrativa y de la ejecución material de esas obras de la nueva sede.

Sin duda que la Consejera de Hacienda este año incorporará al Presupuesto la cantidad necesaria para que vaya avanzando ese... ese edificio, la remodelación de ese edificio en el centro de León.

Segunda pregunta que le quiero hacer. También se la hago otros años. Yo sé que este año... este año es especialmente difícil por la situación de dificultad económica relacionada y debida a la crisis. Pero me gustaría decirle, ¿cómo está la plantilla? Porque el trabajo se incrementa, el número de expedientes se incrementa, los expedientes de oficio se incrementan, las quejas se incrementan, la proximidad a los ciudadanos se incrementa. ¿Sigue entendiendo que la plantilla es suficiente? ¿Necesitaría más medios humanos, necesitaría más medios materiales más allá del nuevo edificio? Me gustaría que nos lo dijera, sin perjuicio de que, a lo mejor, tampoco es el momento ahora mismo, dada la situación económica, de abordar un incremento de plantilla o de medios, pero al menos tener un diagnóstico los Procuradores de cuál es su opinión sobre los medios con los que está trabajando la Institución.

Y, en último lugar, mire, yo creo que la Institución es conocida, bastante conocida; pero todavía puede ser más conocida, todavía puede haber ciudadanos a los que no llegue la institución. Y es verdad que hemos observado "yo creo que esto... esto se lo comenté el año pasado también", hemos observado que otras instituciones, análogas a la suya... a la suya en el resto de las Comunidades Autónomas, ponen en marcha campañas divulgativas de la institución, visitas de colegios, en fin, las revistas que, bueno, también el Procurador del Común tiene, pues a lo mejor con mayor periodicidad y con una mayor difusión... Es decir, adoptar alguna medida para incrementar todavía el buen nivel ya de conocimiento que tiene la Institución. Esto, a modo de... de sugerencia.

Y también hemos visto en... en otros... en otros Defensores del Pueblo de Comunidades Autónomas, en algunos casos, cómo se realizan o cómo se hace un seguimiento de su actividad más allá de las cifras sobre los usuarios: estudios, estadísticas, encuestas sobre el grado de satisfacción de los usuarios. Por ejemplo, hay algún Defensor del Pueblo, me parece que en Castilla-La Mancha, o alguno más, que hace encuestas periódicas, pregunta a los usuarios, a los que lo han utilizado: valoración general, qué le ha parecido, volvería usted a utilizarlo después de haberlo utilizado, está dispuesto a recomendarlo dada su experiencia, lo considera accesible, lo considera útil... En fin, a lo mejor no venía o no estaba de más el pulsar, a través de encuestas, cuál es el sentir de los usuarios, que son los que mejor pueden dar fe del funcionamiento de la institución del Procurador del Común.

Y ya termino. Mire, yo creo que al margen de esas encuestas, al margen de los datos, que, como dijo usted, las estadísticas y los números son números, hay que considerarlos como tal, yo creo que su institución es muy útil. Y voy a decir una cosa que es absolutamente básica, pero yo creo que es ilustrativa, nos quedamos con un dato: mire, si de cada ciudadano que acude a usted, en el 56% de los casos usted, la Institución, le da la razón al ciudadano -es decir, más o menos uno de cada dos que acude a usted, usted entiende, su institución, que el ciudadano tiene razón-, y, de esos, una vez que se lo traslada a la Administración oportuna, si la Administración atiende y acepta su propuesta en el 46% de los casos, en números redondos quiere decir que uno de cada cuatro ciudadanos que acude a la institución del Procurador del Común resuelve su problema sin tener que acudir a ninguna otra institución, sin tener que enfrentarse a largos procedimientos administrativos, ni a largos y costosos procedimientos judiciales. Ese es un dato muy importante: que el 25% de los ciudadanos solo con acudir a una institución accesible y gratuita, como es la del Procurador del Común, vea resuelto su problema, de verdad, vale la pena que usted y su equipo sigan trabajando con la misma ilusión, con el mismo tesón que lo vienen haciendo hasta ahora.

No tengo más tiempo que para decirle: enhorabuena por su trabajo, sigan ustedes así. Muchas gracias.

EL PRESIDENTE (SEÑOR FERNÁNDEZ SANTIAGO): Muchas gracias, señor Otero. Para fijar posición ahora, por parte del Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra su Portavoz, doña Ana María Redondo García. Puede empezar.

LA SEÑORA REDONDO GARCÍA: Gracias, señor Presidente. Señorías. Agradezco, desde luego, al señor Amoedo y a todo su equipo y a su oficina del Procurador la exposición de este excelente Informe, que va a aportar claridad y ayuda a esta Oposición para ejercer su legítimo derecho a la crítica.

Bien. Si en junio el Debate sobre el Estado de la Comunidad daba la oportunidad a estas Cortes de examinar la macropolítica de la Junta, el debate de hoy es el debate del Estado de la Comunidad desde la óptica micro, es decir, desde la óptica de los ciudadanos, desde la percepción que tienen los castellanos y leoneses de las actuaciones de las Administraciones Públicas.

Señorías, es cierto que en muchas ocasiones se critica a los políticos de estar al margen de la realidad, de dedicarnos a nuestras... debates a nuestras diatribas y qué poco incumben estas a los ciudadanos. Afortunadamente, debates como el de hoy nos sitúan frente a frente con los problemas reales y con la obligación de encauzarlos y, si es posible, resolverlos.

En esto reside principalmente el interés de este debate sobre el Informe del Procurador del Común, una institución que se erige en un elemento imprescindible del organigrama de nuestra democracia autonómica y que ha sabido ganarse la confianza del resto de instituciones y, lo que es más importante, de los ciudadanos, por su diligencia en la tramitación de las quejas, su tenacidad y rigor en el estudio e investigación de los asuntos y su independencia en la elaboración de las recomendaciones que año tras año presenta a las Administraciones.

Dicho esto, y entrando ya en la valoración concreta del Informe 2008, me gustaría con mi intervención, y siguiendo a mi compañero y Portavoz del Grupo Mixto, Joaquín, seguir esa misma intervención, intentando resolver tres preguntas:

La primera, ¿por qué se ha incrementado de una forma tan importante el número de quejas, teniendo en cuenta -y este dato me parece especialmente relevante- que doscientas ochenta y ocho quejas son firmadas por colectivos de personas y que otras setenta y cuatro están suscritas por varios firmantes, a lo que hay que añadir las cincuenta y nueve actuaciones de oficio abiertas por la Institución ante posibles lesiones que también afectan a colectivos de ciudadanos?

La segunda cuestión sobre la que quiero reflexionar se refiere al motivo de las quejas. ¿De qué se quejan realmente los ciudadanos? ¿Qué área recibe el mayor número de denuncias? ¿Qué derechos se entienden especialmente vulnerados?

Como tercera reflexión, creo que es importante preguntarse por la actitud de las Administraciones ante los requerimientos del Procurador y sobre las medidas que se han adoptado ante estas mismas recomendaciones. Todo ello, sin duda, redundará en lo que el propio Procurador ya ha expuesto.

Pues bien, con respecto a la primera de las cuestiones, del Informe se deducen, a mi modo de ver, las siguientes conclusiones:

La primera, que las Administraciones Locales, que reciben el 19% de las quejas, no cuentan con recursos suficientes para mantener el nivel aceptable de los servicios que prestan. El Informe, en su página ochocientos cuarenta y siete, es contundente al denunciar que en numerosos municipios no se prestan los servicios mínimos, y que esta realidad impide el progreso de determinadas zonas y lastra sus posibilidades de desarrollo. Paradójicamente, la financiación local sigue siendo una asignatura pendiente en nuestro país, que se agrava en Castilla y León por el modelo condicionado de gasto que impide a los Ayuntamientos disfrutar de autonomía y flexibilidad para adaptar los recursos a las necesidades de los vecinos, especialmente, cuando acaba de aprobarse, además, la Ley de Transferencia de determinadas competencias a las Corporaciones Locales sin que se haya producido -y esto es lo grave- modificación alguna del modelo de financiación que asegure niveles aceptables en la calidad de los servicios que prestan los municipios.

El segundo motivo del incremento de las quejas es que en ocasiones ha faltado tanto coordinación con la Administración Central como voluntad política verdadera para poner en marcha leyes estatales que requieren y han requerido un esfuerzo de implementación por parte de la Junta. Me estoy refiriendo, concretamente -como el Procurador también ha señalado-, a la aplicación de la Ley de Dependencia.

Este hecho irrumpe con especial intensidad en el Informe 2008, en el que, junto con las quejas de los ciudadanos, se produce la actuación de oficio, que viene a constatar dos cosas: primera, que se han incumplido de forma sistemática los plazos procedimentales previstos para la aplicación de la ley; y segunda, que aún falta en la Comunidad una oferta suficiente de servicios públicos que dé cobertura a la importante demanda de la sociedad más envejecida de España.

Por tanto, o bien se incrementa de una forma importante el número de plazas residenciales públicas y concertadas, o difícilmente muchas personas mayores van a poder acceder a alguna de las plazas previstas que se ofertan.

Como tercer motivo del aumento de quejas hay que señalar que en determinadas Consejerías se ha producido una cierta relajación en la obligación de atender y satisfacer con diligencia los derechos de los ciudadanos. En efecto, hay determinadas áreas, determinadas Consejerías, que podríamos denominar "gruyer", por donde se escapan los derechos de los ciudadanos. Veamos cuáles son estas áreas e intentaré dar respuesta así a la segunda de las cuestiones que me planteaba al inicio.

Siguiendo el orden del Informe, hay que destacar, en primer lugar, que los procesos de selección de personal en la Administración Autonómica y Local continúan

siendo poco transparentes y excesivamente lentos, con demoras que, como usted ha dicho, superan ampliamente el año. Esta circunstancia que arrastran los sucesivos Gobiernos del PP, y que afecta fundamentalmente a las Consejerías de Sanidad, Educación y Administración Autonómica, produce incertidumbre en muchos ciudadanos, que, tras un importante esfuerzo para obtener una plaza de funcionario, ven frustradas sus expectativas sin que exista una explicación razonable que justifique tan reiterada ineficacia.

Para solucionar estos problemas, y como en otros informes anteriores, el Procurador recomienda la implantación de sistemas que garanticen agilidad, eficacia y transparencia en la resolución de estos procesos. Esta recomendación creo que ha de hacer reflexionar a las autoridades responsables sobre la huida hacia adelante que suponen proyectos muy ambiciosos, como el de modernización de la Administración o el de reconocimiento de nuevos derechos de los administrados, cuando la Junta está muy lejos de consolidar los fundamentos de una buena Administración, y que no son otros que la transparencia, la eficacia, la eficiencia y la agilidad.

Fomento es la segunda área que recibe mayor número de quejas, trescientas sesenta y cuatro, el 16% del total, la mayoría relacionadas con el urbanismo y la vivienda. Pero mire, a mí quizá lo que más me ha interesado, lo más llamativo, es el incremento de la queja producida en relación con las desigualdades en el avance de la sociedad del conocimiento.

Los problemas en el acceso a Internet y a la banda ancha conviven con tradicionales problemas en la recepción de la señal analógica de televisión. Esta realidad ha llevado al Procurador a iniciar una actuación de oficio para conocer la extensión del acceso a Internet por los ciudadanos de Castilla y León. Lamentablemente, la falta de colaboración de la Consejería de Fomento ha impedido que el Procurador haya podido concluir a tiempo su trabajo. Pero lo que sí sabemos es que desde el año dos mil dos se vienen instando a la Junta para que acuerde con las Diputaciones Provinciales la extensión y difusión de la señal de los canales analógicos de televisión. Y esto es especialmente grave, porque significa que, cuando está a punto de ser sustituida la señal analógica por la digital, aquella solo alcanza todavía el 93% de cobertura. Este ejemplo constata uno de los principales problemas de la Comunidad, que en veintidós años de gobierno del PP, lejos de corregirse, se ha extendido a nuevos frentes, y que no es otro que la falta de cohesión territorial, la falta de igualdad de oportunidades en el disfrute de los derechos, sean estos de primera o de última generación.

En su Informe, en la página ochocientos sesenta y tres, el Procurador muestra su preocupación por los importantes desequilibrios territoriales, que redundan en

una realidad incuestionable: la persistencia contumaz de una Comunidad a varias velocidades; la brecha territorial que se ha ampliado en los últimos años entre el ámbito rural y el urbano, entre el centro y la periferia, entre unas provincias y otras, y que afecta a la sanidad, a la educación, al transporte, al desarrollo económico, a las infraestructuras, y en los últimos años también a la inmersión en la sociedad del conocimiento. Además, esto impide el desarrollo económico de determinadas zonas muy importantes de la Comunidad, porque, Señorías, ¿qué empresa va a instalarse en una localidad a la que no llega la banda ancha?, ¿o qué empresario o autónomo va a crear riqueza en zonas donde no llega la señal de telefonía móvil?

Otra área en la que ha producido... en la que se ha producido un incremento sustancial de quejas, el 27% más que el año anterior, es el de medio ambiente. La mala aplicación de la Ley de Prevención y Calidad Medioambiental, unida a la indefinición de competencias, genera continuas quejas.

Pero, mire, especialmente grave, como destaca el Informe, es el deficiente tratamiento de todo tipo de residuos. Las quejas sobre vertederos incontrolados y la falta de un plan para el tratamiento de estos residuos, unido al problema gravísimo de la falta de depuradoras que garanticen la calidad del agua para el consumo humano, ponen el foco en otro de los agujeros de la Administración, por donde se cuelan los derechos de los ciudadanos, derechos básicos, como el derecho al agua potable, que, en ocasiones, como constata una de las actuaciones de oficio del Procurador, no están adecuadamente garantizados.

Los déficits en la calidad de los derechos sociales también son denuncias habituales. El señor Amoedo ha hecho una referencia extensa, y yo, por falta de tiempo, no voy a poder ser tan extensa en mi intervención. Pero sí me gustaría decir que las situaciones de las personas con enfermedad mental, que no obtienen respuesta todavía, o lo excesos de demora en las listas de espera, o la falta de determinados médicos especialistas "usted lo ha dicho", pediatras, por ejemplo, y singularmente en el ámbito rural, son ya quejas tradicionales, que siguen sin recibir respuesta ni solución adecuada. Como también persisten muchas situaciones de niños con necesidades educativas específicas a quienes les resulta muy difícil ejercer su derecho a formarse en condiciones de equidad con sus compañeros. A esta conclusión llega el Procurador, quien pide más recursos ante la escasez de medios personales para atender a estos alumnos.

En fin, yo creo que, con sus quejas, los ciudadanos están reconociendo los mismos vacíos y deficiencias que hemos denunciado en estas Cortes sistemáticamente, y que podemos agrupar en tro... en torno a cinco ejes.

El primero, la insuficiencia de respuestas adecuadas para los problemas de una sociedad tan envejecida como la nuestra. Si bien reconocemos, es verdad, que en los últimos meses se ha agilizado la aplicación de la Ley de la Dependencia, pero creemos que aún le... queda un largísimo camino por recorrer.

El segundo, la falta de cohesión territorial entre provincias y comarcas, entre el ámbito rural y el urbano, que redunda en una importante falta de equidad en el disfrute de los derechos y que aleja de todo desarrollo económico a muchos municipios que han sido situados al margen del progreso.

Tercero. La insuficiencia de un modelo de financiación local que dote de recursos a los municipios para que puedan satisfacer razonablemente bien los servicios que prestan. Miren, un 50% de presupuesto incondicionado podría ser una buena medida dirigida a paliar este grave problema.

Cuarto. Las carencias de un modelo de desarrollo económico sostenible con la protección del medio ambiente, carencias que afectan a derechos muy básicos de los ciudadanos, como el derecho al agua potable o a un entorno limpio.

Y quinto. La opacidad e ineficiencia de la Administración, especialmente en lo que se refiere al acceso a la Función Pública, que debería llevar a la Consejería a replantear algunas decisiones políticas muy ambiciosas, al no poder sostenerse sobre las bases sólidas de una buena Administración, y, por eso, ser reducirán, probablemente, a simple propaganda.

Por último, quisiera, brevemente, dar respuesta a la tercera de las preguntas que planteaba al inicio de mi intervención. A este respecto, yo creo que el Informe es suficientemente contundente. Leo textualmente: "Aunque en general el grado de colaboración es muy aceptable, lamentablemente, y como ha quedado constatado en años anteriores, no siempre la Administración requerida responde con la rapidez necesaria o responde remitiendo una información adecuada o suficiente, obviando que eso va en detrimento -y esto es lo importante- del servicio público que prestamos a los ciudadanos".

Si le consuela, señor Amoedo, esa misma falta de diligencia, por no decir falta de respeto a la Institución, la sufrimos a diario en estas Cortes, donde los retrasos propor... desproporcionados en la contestación de las preguntas escritas y de las peticiones de información, o las incomparecencias de Consejeros son el pan nuestro de cada día.

Pero continuo leyendo: "A fecha de la conclusión del Informe, la Consejería de Fomento no había dado

contestación a las resoluciones" (página ochocientos cincuenta y uno). "Nuestra propuesta, a pesar de haber sido aceptada por la Consejería de Educación, no se había llevado a efecto a la fecha de la conclusión del Informe" (página ochocientos cuarenta y dos). "Transcurrido un año, esta Institución desconoce si la Consejería de Sanidad ha llevado a cabo su voluntad de aprobar la medida" (página ochocientos sesenta y cinco). "A fecha de cierre del Informe, las resoluciones no han sido objeto de respuesta por la Consejería de Economía y Empleo" (página ochocientos setenta y tres). Y así un largo, larguísimo etcétera. En fin, yo creo que sobran, con estas referencias, todos los comentarios.

Señorías, cualquier servicio público no puede olvidar que, ante todo, ejerce su función al servicio de los ciudadanos, y que son los ciudadanos la razón de ser de las Instituciones y de las Administraciones, nunca al revés. Yo le agradezco enormemente, señor Amoedo, que nos recuerde y que recuerde a quienes gobiernan esto, que es obvio, pero que con demasiada frecuencia se olvida. Gracias. *[Aplausos]*.

EL PRESIDENTE (SEÑOR FERNÁNDEZ SANTIAGO): Muchas gracias. Y ahora, para fijar posiciones por parte del Grupo Parlamentario... por parte del Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra su Portavoz, don Carlos Fernández Carriedo. Puede empezar.

EL SEÑOR FERNÁNDEZ CARRIEDO: Sí, muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, en nombre del Grupo Parlamentario Popular, nuestro agradecimiento y nuestras felicitaciones. Agradecimiento a la figura del Procurador del Común, en la persona de su titular, de Javier... de don Javier Amoedo, y un agradecimiento que queremos que se haga extensivo a todas las personas que colaboran en su equipo, muchas de las cuales se encuentran hoy presentes con nosotros en este acto.

Y felicitaciones por el trabajo, por el trabajo realizado, por la calidad de ese trabajo, un trabajo que está a la altura de lo que las Cortes de Castilla y León esperaban cuando decidimos en su momento constituir la figura del Procurador del Común, y, lo que es más importante, un trabajo que está a la altura de lo que merecen los ciudadanos de Castilla y León.

Este es un Pleno ciertamente importante, porque se trata de atender las necesidades, las demandas, las quejas de los ciudadanos. Y es particularmente importante en tiempos de crisis, donde, sin duda, hay más ciudadanos que tienen especiales dificultades y que tienen especiales demandas. Por eso se trata de atender a estos ciudadanos, y de atenderles en un momento en el que especialmente lo necesitan más que nunca.

Y, por eso, merece la pena estudiar el Informe con detalle, sin buscar rendimientos políticos y sin buscar

aquí reproducciones de debates que se hubieran perdido por otros Grupos con anterioridad. Y ese análisis nos lleva a analizar dos aspectos: los aspectos cuantitativos y los aspectos cualitativos. Los cuantitativos: el número de quejas. Y los cualitativos: de qué se quejan los ciudadanos.

Comenzando por lo primero, los cuantitativos, el número de quejas. Es verdad, se ha dicho aquí, el número de quejas aumentó, entre el año dos mil siete y el año dos mil ocho, un 15%. Corresponde ahora responder a dos importantes preguntas: la primera de ellas es si estas quejas han aumentado por igual hacia todas las Administraciones Públicas; y la segunda de ellas es si este incremento de quejas hacia el Procurador del Común es similar al que se ha registrado en número de quejas respecto de la figura homóloga, a nivel nacional, del Defensor del Pueblo.

Comenzamos por la primera de ellas. ¿Es este aumento del 15% homogéneo entre todas las Administraciones Públicas en Castilla y León? ¿Crecen las quejas por igual para todos, o crecen las quejas más para algunas Administraciones que para otras?

La respuesta es que el crecimiento no es igual entre las tres Administraciones. No es igual el crecimiento de las que se dirigen a la Administración Central, a la Autonómica o a la Local. De hecho, hay dos Administraciones Públicas donde las quejas aumentan, la Central y la Local, y hay una Administración Pública donde las quejas disminuyen, que es la Autonómica. De hecho, las quejas hacia la Administración Central crecen un 29% respecto del ejercicio precedente, las de la Administración Local crecen un 28% respecto del año anterior, en tanto que las quejas hacia la Administración Autonómica, a pesar de la crisis, se reducen en un 1% respecto del año dos mil siete.

Así pues, la Administración Central es la que más incrementa las quejas recibidas por los ciudadanos. Esto, es verdad que algún Grupo lo ha intentado ocultar, pero ya estamos acostumbrados a que se intenten ocultar los datos. La Administración Local es la segunda que más crece, y la Administración Autonómica es la una... la única donde las quejas bajan. Hay dos datos que destacan: la Administración Local es la que recibe más quejas, el 47% del total, 6 puntos más que el año anterior; y la Administración Autonómica es la única que reduce su participación en el número de quejas respecto del año anterior, 6 puntos menos que el año anterior. Y hay que decir que este proceso de reducción de las quejas hacia la Administración Autonómica no es un hecho aislado de un único año, se viene registrando a lo largo de los últimos años.

Yo quisiera hacer aquí un breve comparativo de lo que ocurrió entre el año dos mil seis y el dos mil ocho,

por no coger solo un año. Tres datos: en este periodo, las quejas a la Junta se redujeron en un 34%, pasaron de mil doscientos ochenta y siete a ochocientos cuarenta y nueve; y el porcentaje de la Administración Autonómica en el total de las quejas recibidas por el Procurador del Común ha seguido una senda continua de disminución, desde el 49% que representó en el año dos mil seis, al 42% en el dos mil siete, o hasta el 36% que representa en la actualidad.

En síntesis, a pesar de la reducción de las quejas recibidas por la Administración Autonómica, es verdad que el total de las quejas han aumentado en un 15% como consecuencia del incremento registrado en las referidas a la Administración Central, un 29%, y en las referidas a la Administración Local, un 28%.

Una segunda cuestión. ¿El crecimiento registrado de quejas por parte del Procurador del Común es similar al registrado ante el Defensor del Pueblo, que es una figura honóni... homónima y que se dedica a fines ciertamente comparables? La respuesta es no. Las quejas hacia el Procurador del Común en Castilla y León crecieron un 15%, y las del Defensor del Pueblo aumentaron un 138% en el mismo año. En el Procurador del Común pasaron de dos mil veintiocho a dos mil trescientas treinta y cuatro; las del Defensor del Pueblo, de treinta y ocho mil setecientos treinta y ocho a noventa y dos mil trescientas ochenta y ocho; un 15% frente a un 138%. Y hay que decir que, incluso aunque las quejas de la Administración Autonómica no hubieran disminuido, también el crecimiento de las referidas a la del Procurador del Común hubieran sido inferiores a las registradas a nivel nacional por parte del Defensor del Pueblo.

Un segundo elemento al que me referí anteriormente es el aspecto cualitativo. El análisis por materias, de qué se quejan los ciudadanos. Tan importante como saber el número de quejas es saber hacia qué se dirigen esas quejas, porque esto nos va a ayudar a ser mejores. Yo destacaría cuatro factores.

En primer lugar, los servicios municipales. Esta es, sin duda, la categoría que absorbe el mayor número de quejas hacia el Procurador del Común. No solo absorbe el mayor número de quejas totales, sino que además es el que experimenta un mayor crecimiento en relación con el año anterior: un 45% de aumento las quejas en relación a los servicios municipales.

Yo considero que este es un elemento muy asociado a la crisis económica, por un doble factor: primero, porque aumentan las demandas de los ciudadanos que tienen problemas ante las Administraciones Locales, son la principal puerta de acceso "en muchísimos casos" ante estas dificultades; y, en segundo lugar, porque la propia crisis económica ha supuesto una importante reducción de sus ingresos, no solamente de los ingresos

propios "las licencias de obras, las plusvalías, la venta de patrimonio", sino también "y esto preocupa" por la reducción de los ingresos procedentes de la Administración del Estado, a lo que se une, desgraciadamente, el incumplimiento por parte del Gobierno de España de negociar de forma paralela a la financiación autonómica... "suponiendo que la financiación autonómica se haya negociado" negociar de forma paralela la financiación local. De hecho, el Vicepresidente Tercero del Gobierno de España ya ha anunciado que hasta el año dos mil once no se va a abordar la financiación local en España, y esto, sin duda, va a suponer un mayor riesgo financiero para muchos Ayuntamientos que ya hemos visto particularmente "no solamente en España, sino en el caso de Castilla y León" algunas dificultades, como todos conocemos, en León o en Villablino.

Función Pública. Esta es una materia ciertamente relevante porque en otras ocasiones ha absorbido un porcentaje ciertamente elevado de las quejas. En este apartado, las quejas en materia de Función Pública se han reducido un 40% en relación al ejercicio anterior. De tal forma que la participación total de las quejas hacia las materias de Función Pública han pasado del 19% en el dos mil siete al 10%, la mitad, en el año dos mil ocho. La disminución es constante: en dos años, la reducción ha sido del 71%; de ochocientos doce quejas en el dos mil seis, a doscientos treinta y tres quejas en el dos mil ocho. Se ha pasado de representar el 31% del total al 10% del total. Este es un elemento que el propio Procurador del Común recoge en su Informe, y destaca... destaca no solamente la mejora en la gestión en materia de Función Pública, sino la propia legalidad de las actuaciones registradas en este área.

Un tercer ámbito es el que tiene que ver con los servicios públicos fundamentales en Castilla y León: la sanidad, la educación, los servicios sociales, incluso el ámbito de la cultura.

En sanidad, las quejas representan el 7% del total. Hay que decir que esta es una reducción de dos puntos respecto del año inmediatamente anterior, y estos datos son, sin duda, coherentes con los informes que realiza en el barómetro sanitario el propio Ministerio de Sanidad, que nos sitúa como la primera Comunidad Autónoma, de las pluriprovinciales, en satisfacción de los usuarios en relación con su sistema de salud.

En segundo lugar, la educación. La educación absorbe únicamente el 4% de las quejas. Hay que recordar que, en el momento inmediatamente anterior a las transferencias hacia la Administración Autonómica, la educación absorbía el 7% de las quejas hacia el Procurador del Común; son casi la mitad, en términos porcentuales. Y ello es coherente con los datos que, año tras año, viene reafirmando el Informe PISA, que elabora la OCDE; o los propios datos de fracaso escolar,

que nos sitúan, prácticamente, en la mitad que en el conjunto nacional y 12 puntos por debajo de la media.

Servicios sociales. Este es un área especialmente relevante, y particularmente en momentos de crisis, donde son más los ciudadanos necesitados de este apoyo. Hay que decir que menos de una de cada ocho quejas se centran en este área. Y ello es coherente -lo ha dicho aquí el propio Procurador del Común- con la valoración positiva que realizan los profesionales con el sistema sanitario, y muy particularmente con el sistema de atención a la dependencia.

Me permitirán que lea simplemente una frase concreta del propio Informe del Procurador del Común en relación con el ámbito de la dependencia, dado que es un tema que ha sido abordado por algún otro Grupo. Dice textualmente el Procurador del Común, en la página ochocientos setenta y nueve: "Las recomendaciones han sido aceptadas; con ello, ha mejorado la situación de esta Comunidad Autónoma en la implantación del sistema de autonomía y atención a la dependencia. Los avances se han dejado sentir especialmente en el ámbito procedimental, aumentando el número de solicitudes resueltas y de personas que han accedido a las prestaciones o servicios reconocidos". Y también el avance ha sido muy importante en un tema que nos interesa especialmente, que es el ámbito de la igualdad de oportunidades, hablando del propio ámbito relacionado con la Consejería de Familia, donde la página ochocientos ochenta y tres dice que "debe valorarse el avance experimentado en la política de conciliación, comprometida por la Administración de esta Comunidad Autónoma, que ha sabido adaptarse a las nuevas demandas sociales planteadas por las familias".

Finalmente, en el ámbito de cultura hay que decir que se siguen reduciendo las quejas, representan hoy menos del 1% del total, y ello a pesar de que la nuestra es la Comunidad Autónoma de España que tiene un mayor patrimonio cultural entre todas las regiones del país.

El cuarto y último aspecto al que me referiré es el ámbito económico. Como Sus Señorías comprenderán, particularmente importante en este ámbito. Todos los ámbitos, todas las áreas del apartado económico no absorben cada una de ellas ni siquiera el 5% del total de las quejas. En industria, comercio y turismo, se alcanza el 5%, en hacienda, el 5%, y en agricultura y ganadería continúa la senda descendiente hasta situarse en el 2%. Y esto, sin duda, es un acierto, en su momento, de haber abordado políticas estructurales muy importantes en Castilla y León o de haber sido la primera Administración española en poner medidas contra una crisis que reconocimos y abordamos antes que nadie; por eso, quizá, los ciudadanos también manifiestan este hecho en el propio Informe, lo que es coherente con nuestra menor tasa de paro y con nuestro menor crecimiento del paro en los últimos meses en nuestra Comunidad.

Se nos habla también de la actitud de las Administraciones. Hay que decir que es verdad, que lo ideal es que el porcentaje de aceptación fuera pleno, pero hay que señalar que la Junta de Castilla y León es la Administración con mayor porcentaje de resoluciones aceptadas al Procurador del Común, 6 puntos por encima de la media, y que la Junta ha aumentado este porcentaje en relación con el año anterior, 9 puntos en relación -como digo- al año dos mil siete.

En síntesis -y termino-, yo destacaré cuatro conclusiones: primero -y es un hecho real-, las quejas ante la Administración Regional se reducen respecto de las registradas en el año dos mil siete; segundo, las quejas ante el Procurador del Común aumentan por el crecimiento del resto de las Administraciones Públicas, a pesar de lo cual la cifra es claramente inferior a las registradas ante el Defensor del Pueblo; tercero, los servicios públicos fundamentales (sanidad, educación, servicios sociales o incluso cultura) tienen una respuesta adecuada en tiempos de crisis; y cuarto, las áreas económicas mantienen un nivel de queja por parte de los ciudadanos ciertamente moderado.

Y considero, Señorías, que este Informe nos va a ayudar a ser mejores. El Procurador del Común constituye para todos una ayuda para ser mejores. Primero nos señala los aciertos, y también nos indica las vías y los caminos para mejorar. Y en eso está nuestra vocación, la del Grupo Parlamentario Popular: seguir con los aciertos y mejorar allí donde sea posible. Y este es nuestro compromiso y a ello contribuye este Informe; y, sin duda, el trabajo realizado por el Procurador del Común y su equipo nos ayuda a ello. Muchísimas gracias. *[Aplausos]*.

EL PRESIDENTE (SEÑOR FERNÁNDEZ SANTIAGO): Muchas gracias. A continuación, si lo desea, el Procurador del Común, para contestar de forma agrupada, tiene la palabra.

EL PROCURADOR DEL COMÚN DE CASTILLA Y LEÓN (SEÑOR AMOEDO CONDE): Con la venia. Muy brevemente, para contestar a algunas preguntas hechas directamente al Procurador del Común.

En orden al edificio, tengo que decirle al señor Otero que yo creo que ya está en marcha el comienzo de las obras; evidentemente, se han dilatado por una serie de problemas, pero yo ya he visto... vivo muy cerquita del edificio, paso por ahí todos los días, y veo ya que se está empezando a trabajar, o que se está inspeccionando el edificio para comenzar las obras. El tiempo me parece que se había fijado en un año y medio, aproximadamente, de terminación de las obras, pero eso ya se sabe que es la impresión, pero, a lo mejor, eso se puede dilatar un poco más. Pero lo que sí tengo que decirle, señor Otero, es que eso ya está... gracias a Dios, está ya concluido y

solo está el comenzar... empezar las obras en ese edificio.

En segundo lugar, con relación a dar mayor... dar a conocer a la sociedad mayor... más a la Institución del Procurador del Común, tengo que decirle también, señor Otero -porque fueron preguntas directas dirigidas hacia la Institución-, que en este año hemos estado visitando más de setenta colegios de la Comunidad de Castilla y León y hemos dado más de setenta conferencias para explicar cuál es la función y lo que es el Procurador del Común.

La tercera pregunta, si la memoria no me falla, hace referencia a si se sigue una... si se hace un seguimiento de las resoluciones que se han dictado y que se han aceptado, y si esas resoluciones se cumplen. Efectivamente, nosotros siempre se lo decimos a la persona que ha presentado la queja, que nos comunique si esa resolución se acepta. Si en un plazo más o menos dilatado no se acepta esa resolución, que nos... si no se cumple, que nos lo notifique; en cuyo caso, nosotros reabrimos otra vez el expediente para pedir su cumplimiento.

Por lo que se refiere a qué piensan los ciudadanos del Procurador del Común. ¡Qué le voy a decir, señor Otero! Para aquellos ciudadanos a los cuales le comunicamos que la resolución se acepta, se ha aceptado por la Administración, nos mandan alguna carta de felicitación; los que no se le acepta la resolución, nos dicen que, bueno, que a lo mejor agradecen nuestro trabajo. Lo peor son aquellos ciudadanos a los que le tenemos que decir que no sabemos si se ha aceptado la resolución porque no nos ha contestado la Administración, o que hemos tenido que archivar porque no se nos ha informado... no se ha dado cumplimiento a la petición de información. En ese caso, el pobre Procurador del Común es el que rece... recibe las... las críticas y se nos dice "¿y usted para qué sirve?, ¿usted qué hace ahí?, cuando no le hacen caso en la Administración".

Evidentemente, nosotros este año hemos estado muy satisfechos por la colaboración de la Administración, y sobre todo también por la cantidad de... de resoluciones que han sido aceptadas, a las cuales antes he hecho referencia.

Y el acudir al Código Penal es una de las cuestiones que yo me he planteado, pero he pensado que sería totalmente impropio porque llegaríamos en la mayor parte de las veces a que se archivare... a que se archivara el procedimiento penal, en cuyo caso todavía sería peor la situación para la Institución del Procurador.

Creo que la Institución está trabajando para darse a conocer, y en cuanto al número de funcionarios que me parece que era otra de las preguntas a las que usted

hacía referencia, la Institución del Procurador del Común tiene alguna plaza concedida pero que está vacante, porque el Procurador ha considerado que de momento no es necesario cubrir esas plazas. Nosotros estamos, claro, lógicamente, a la espera de que una vez que vayamos a la... al nuevo edificio, pues que efectivamente se tenga que aumentar el número de profesionales, de funcionarios o de asesores, pero, de momento, yo me conformo con lo que tengo y, si hay que trabajar más, pues habrá que trabajar más.

Creo que con eso le he contestado a usted todas las preguntas a las que me hacía referencia. Y muchas gracias, evidentemente, por los elogios que usted me ha dirigido. Ya se lo dije -me parece- el año pasado, eso se deriva de la buena amistad que tenemos usted y yo desde hace muchos años.

Por lo que se refiere al número de quejas que se ha planteado entre el Portavoz... la Portavoz del Partido Socialista y el Portavoz del Partido Popular, yo tengo que decir -y quiero aclararlo-, porque efectivamente, nosotros -y en nuestro informe- hacemos referencia que hemos tenido dos mil trescientas treinta y cuatro quejas, si la memoria no me falla, pero también tenemos que decir que muchas de esas quejas nosotros no las admitimos a trámite. Y no las admitimos a trámite porque, efectivamente, unas las mandamos al Defensor del Pueblo, porque es el competente, porque se refiere a la Administración de Justicia, porque se refiere a la Administración Central, entonces, eso, nosotros ya las rechazamos de plano. Y otras que también rechazamos de plano son aquellas quejas que se plantean entre particulares, porque como ustedes saben, nosotros ahí no tenemos competencia cuando ya no interviene la Administración. Y un tercer grupo de quejas que nosotros rechazamos también de plano son cuando se nos dice o tenemos conocimiento de que sobre ese asunto, ese problema, hay ya iniciado un procedimiento judicial. Evidentemente, en ese momento nosotros, de plano, rechazamos las quejas.

Yo quiero agradecer a los Portavoces de los tres Grupos las... los elogios que han hecho a la Institución del Procurador del Común. Solamente decirles que nosotros lo único que hacemos es trabajar, trabajar, trabajar para proteger los derechos de los ciudadanos, pero también para colaborar con la Administración cuando creemos que la Administración no ha actuado correctamente. Nada más. *[Aplausos]*.

EL PRESIDENTE (SEÑOR FERNÁNDEZ SANTIAGO): Muchas gracias, señor Procurador del Común. Gracias a todos. No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

[Se levanta la sesión a las doce horas treinta y cinco minutos].